

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA *E – WALLET* DANA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**GHINAA HANIIFAH**

**1412000017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA *E – WALLET* DANA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**SKRIPSI**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Strata Satu (S-1)

**Disusun Oleh:**

**GHINAA HANIIFAH**

**1412000017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

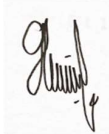
**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

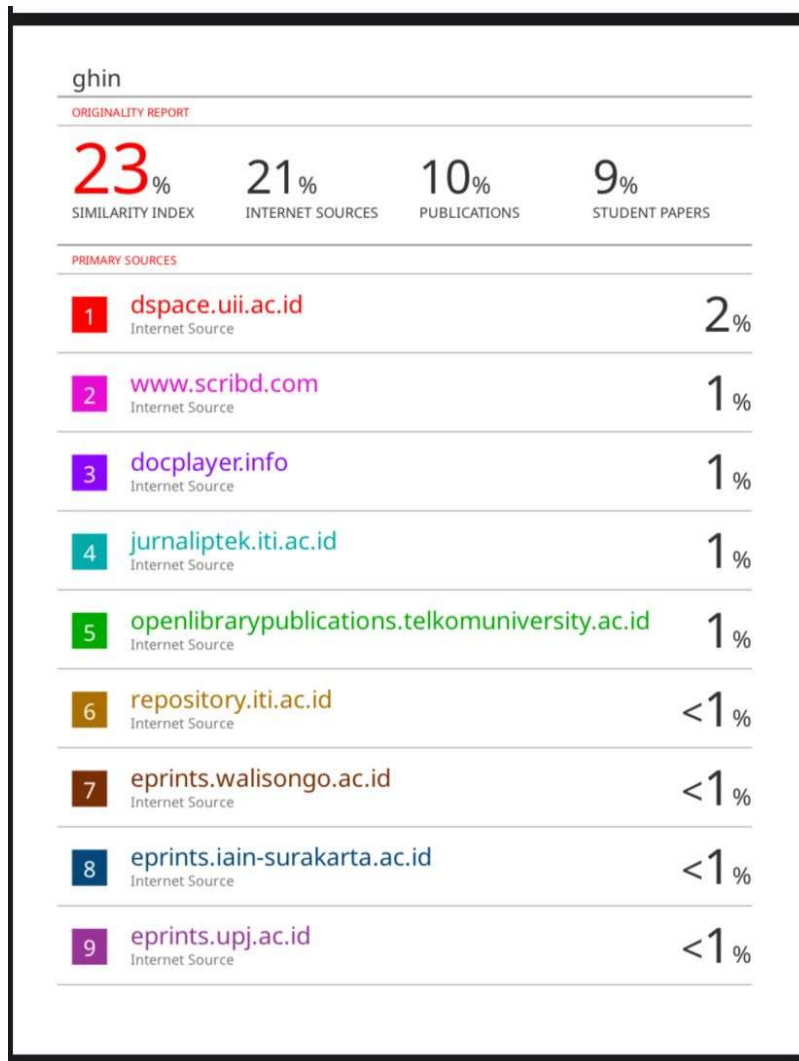
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ghinaa Haniifah

NPM : 1412000017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Februari 2024







## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ghinaa Hanifah  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pengguna E – Wallet Dana Menggunakan Metode *Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Annuridya R.P.O, S.Pi, MM (  )  
Penguji 1 : Edward Sahat Tampubolon, ST, MM (  )  
Penguji 2 : Afina Putri Vidiana, S.Si, M.S.M (  )  
Penguji 3 : Dr. Ir. Linda Theresia, MT (  )

Ditetapkan di Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan

Tangerang Selatan, 21 Februari 2024

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



(Dr. Annuridya R.P.O, S.Pi, MM)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ghinaa Haniifah  
NPM : 1412000017  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut

Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PENGGUNA E –  
WALLET DANA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tangerang Selatan

Pada Tanggal, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan



(Ghinaa Haniifah)

## KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena telah dilimpahkannya berkah dan Rahmat serta hidayah kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pengguna *E – Wallet* DANA Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Pendidikan S-1 program Studi Manajemen, Institut Teknologi Indonesia.

Dalam Penelitian ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan, kritik, saran, motivasi dan dukungan yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan sehat lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Alm. H. Mulyadi Moersid, seseorang yang biasa saya sebut “baba” dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan Skripsi. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun perjalanan ini harus saya tempuh sendiri tanpa lagi engkau temani. Hj. Helin Alatas yang selama ini selalu memberi dukungan do’a secara lahir & batin. Engkau mampu menjadi orang tua tunggal selama ini.
3. Bapak Dr. Ir. Marzan Aziz Iskandar, IPU. Selaku Rektor Institut Teknologi Indonesia
4. Ibu Dr. Annuridya R P O,S.Pi,MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia dan selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam skripsi.
5. Seluruh Dosen dan staff Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang telah memberikan dan mengajarkan banyak ilmu kepada penulis.
6. Kepada Kakak Andi Yusuf Darmawan terima kasih banyak penulis ucapkan untuk semua waktunya yang tidak pernah bosan dan menyerah untuk memberikan dukungan, semangat, kepada penulis.

7. Seluruh keluarga dari keluarga baba dan keluarga mama yang selalu mendukung dan tidak dapat disebut satu persatu.
8. Untuk Aditya Putra Pradana yang telah memberikan semangat, motivasi serta do'a dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kepada sahabat – sahabat saya Adnan, Hedar, Iqbal, Langgeng, Nadira, Ruspita dan Widia terima kasih untuk waktu kalian selama perkuliahan telah menjadi teman buat penulis yang selalu memberikan semangat bagi penulis hingga penyusunan Skripsi ini. Terima Kasih kepada teman teman Manajemen Angkatan 2020 yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.
10. Tasya, Fiona, Raihan dan Faiz yang merupakan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya
11. Seluruh teman dekat SMA dan teman dekat RT 007 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberikan dukungan kepada penulis
12. Para seluruh responden yang sudah membantu mengisi kuesioner untuk kebutuhan penelitian ini
13. Yang terakhir adalah kepada diri penulis sendiri. Terima kasih telah berjuang selama ini melewati berbagai rintangan dan cobaan. Yang bisa selalu mendapatkan kembali motivasi yang hilang dan yang bisa selalu menguatkan dirinya sendiri serta selalu bisa mempertanggung jawabkan apa yang dikerjakan.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Tangerang Selatan, 22 Februari 2024



Ghinaa Haniifah